

zendesk[®]

The best customer experiences
are built with Zendesk



zendesk

고객 관리 전략에서 지속적인 성공전략으로



Jeehyoun Kim

Country Manager, Zendesk Korea

jhkim@zendesk.com

Agenda



Zendesk 회사 소개

Customer Experience

2019년 Zendesk 고객 경험 트렌드 보고서 (Top 5 Trend)

성공 고객 사례

마무리





San Francisco

HEADQUARTERS

16

GLOBAL OFFICES

2,500+

EMPLOYEES

6 hours

VOLUNTEER TIME / EMPLOYEE

130,000 +

CUSTOMERS

160+

COUNTRIES

60+

LANGUAGES

1.4 billion +

YEARLY INTERACTIONS PROCESSED

Uber



airbnb



vodafone

TESCO



slack

GROUPON

StanleyBlack&Decker

NETFLIX

HENRY SCHEIN®

FOSSIL
GROUP

staples®
work. learn. grow.



Trusted by 130,000+ companies in 160+ countries

Internet	 SQUARESPACE	 slack	 Groupon	 gofundme	 OLX
Software	 box	 xerox	 EVERNOTE	 MailChimp	 sendinblue
Telecom	 vodafone	 amaysim	 twilio	 tigo	 LINE MOBILE
Finance	 Homebridge	 LendingClub	 STARLING BANK	 LINCOLN INVESTMENT	 monese
Healthcare	 HENRY SCHEIN	 omada	 NHS	 Veeva	 The Royal Children's Hospital Melbourne
Media and Entertainment	 NYX GAMING GROUP	 NETFLIX	 RIOT GAMES	 BIG FISH Games	 NEXON
Retail	 FOSSIL	 TESCO	 Stanley Black & Decker	 DOLLAR SHAVE CLUB	 IR Ingersoll Rand
Travel	 Uber	 MINOR HOTELS	 airbnb	 Expedia	 OLA
Edu, Nonprofit and Government	 THE SALVATION ARMY	 ACLU	 FCC	 TN Tennessee State Government	 coursera

Customers are
the foundation of
your business



A CUSTOMER'S EXPERIENCE IS
THE CULMINATION



귀하의 고객이
원하는 회사가
되십시오.



Agenda



Zendesk 회사 소개

Customer Experience

2019년 Zendesk 고객 경험 트렌드 보고서 (Top 5 Trend)

성공 고객 사례

마무리



zendesk

제품

가격

데모

솔루션

서비스

리소스

시작하기

솔루션

옴니채널 지원

모든 채널에 걸쳐 원활한 고객 서비스

셀프 서비스와 함께 확장

해결 비용 개선, 지원 비용 절감 및 고객 만족도 향상

엔터프라이즈용 Zendesk

지원 운영을 확장하는 애자일 솔루션

2019년 ZENDESK 고객 경험 트렌드 보고서

Zendesk로 경쟁 우위 확보

비즈니스를 통해 생겨나는 엄청난 양의 데이터를 모두 제대로 이해하기란 매우 어려우므로, 팀에 정말 도움이 되고 중요한 데이터를 파악하느라 골치를 앓고 계실 수 있습니다. Zendesk가 비즈니스의 성공을 위해 필요한 데이터를 찾을 수 있도록 도와 드리겠습니다.

보고서 받기



We also heard from real people

via surveys and interviews with customers, agents, and managers



570

Agents



170

Managers



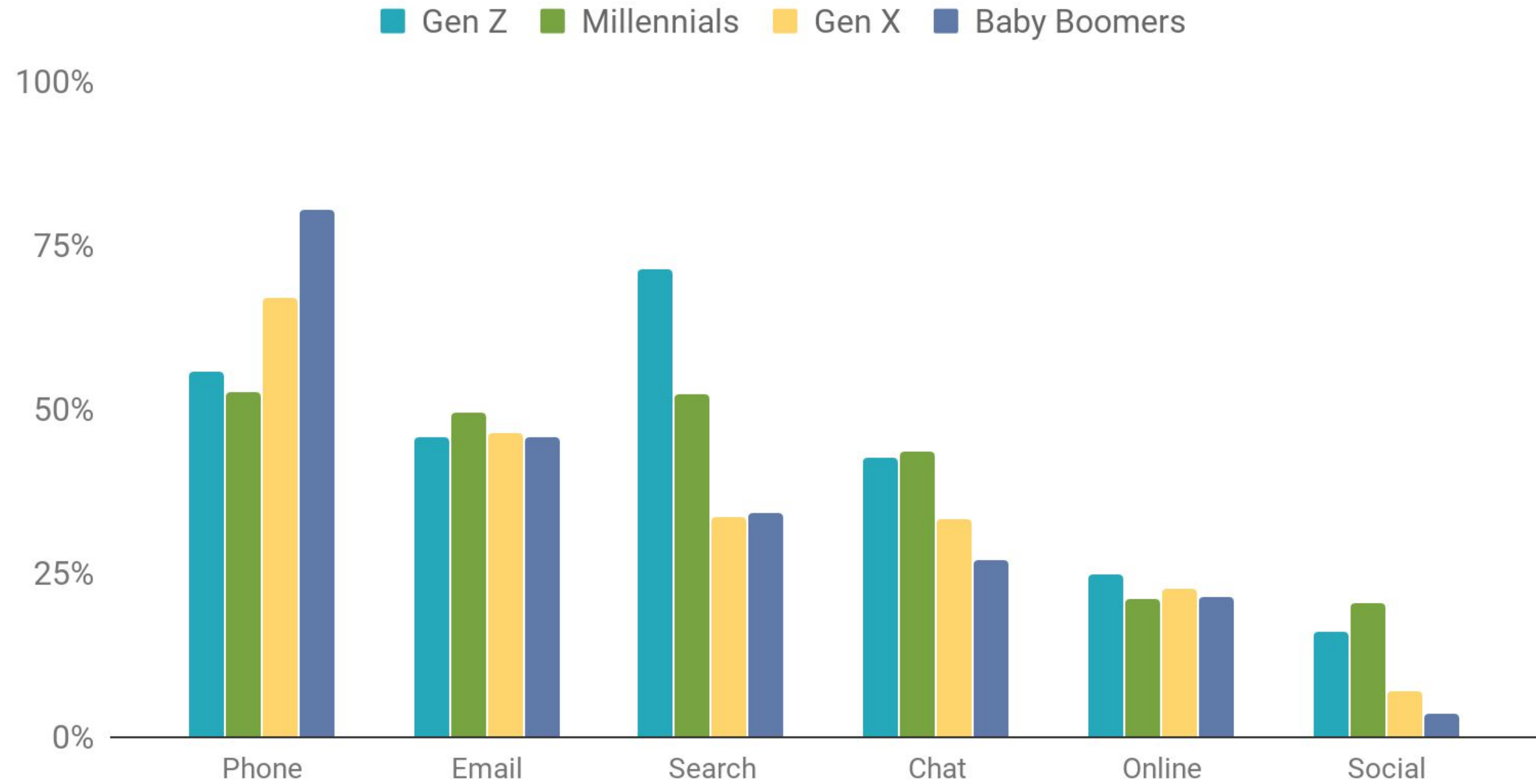
1850

Customers

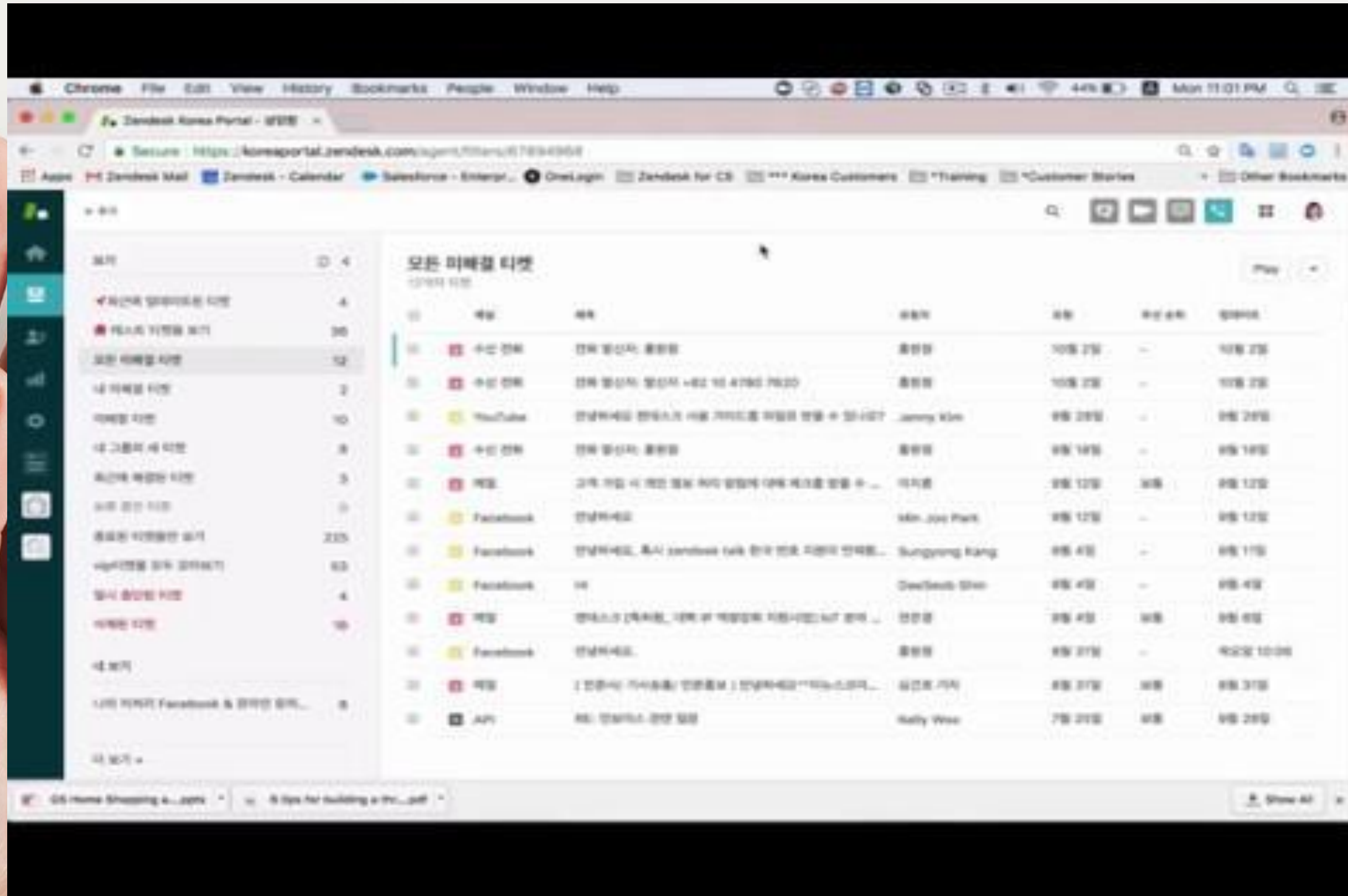
across Australia, Brazil, Canada, Germany, United Kingdom, and the United States

고객들이
이미 통합된
옴니채널
지원
기대

일반적으로 회사와의 문제를 어떻게 해결합니까?



고객의 모든 커뮤니케이션을 손쉽게 통합 관리



멀티 채널 통합 관리

The image displays a collage of overlapping screenshots from various customer service and marketing management software, illustrating multi-channel integration. The visible interfaces include:

- WiseNTalk**: A chat window with a header for '수신통화(from:010910554... #491)' and a sidebar with filters like '조직 (만들기)', '전화고객:01091055480', and '질문 #491'.
- Zendesk**: A ticket management interface for 'Example (만들기) 샘플 고객 티켓 #53'. It shows a list of tickets, a search bar, and a sidebar with filters like '담당자+', '참조', and '양식'. A specific ticket is highlighted with a message: '안녕하세요. Zendesk 소개...'.
- Zopim Chat**: A chat window showing a conversation with 'Zendesk Sup...' and '이미란'. The chat history includes messages like '이미란님이 입장했습니다.' and 'Zendesk Support님이 입장했습니다.'.
- Customer Profile**: A detailed view of a customer named '이미란' (behappyjenny@naver.com). It lists their role as '최종 사용자', access permissions, and various tags like 'vip', 'ZenTest', and 'vip 공개 문서 HR 상담원'. It also shows their location and time zone.
- Dashboard**: A central dashboard with a vertical navigation menu and several data cards. One card shows '363 지난 방문 수', another shows '52 지난 채팅 수', and a third shows '3시간 사이트 상의 시간'. There is also a '캠페인' section at the bottom.

고객지원

플랫폼은

고객 데이터가

연결되어

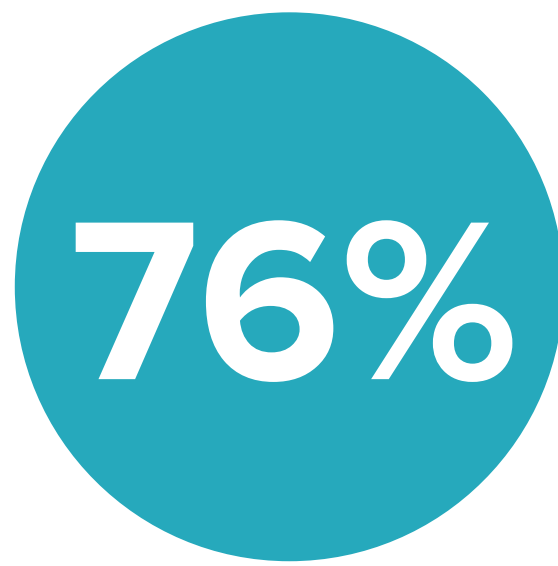
개방적이고

유연하며

강력해야

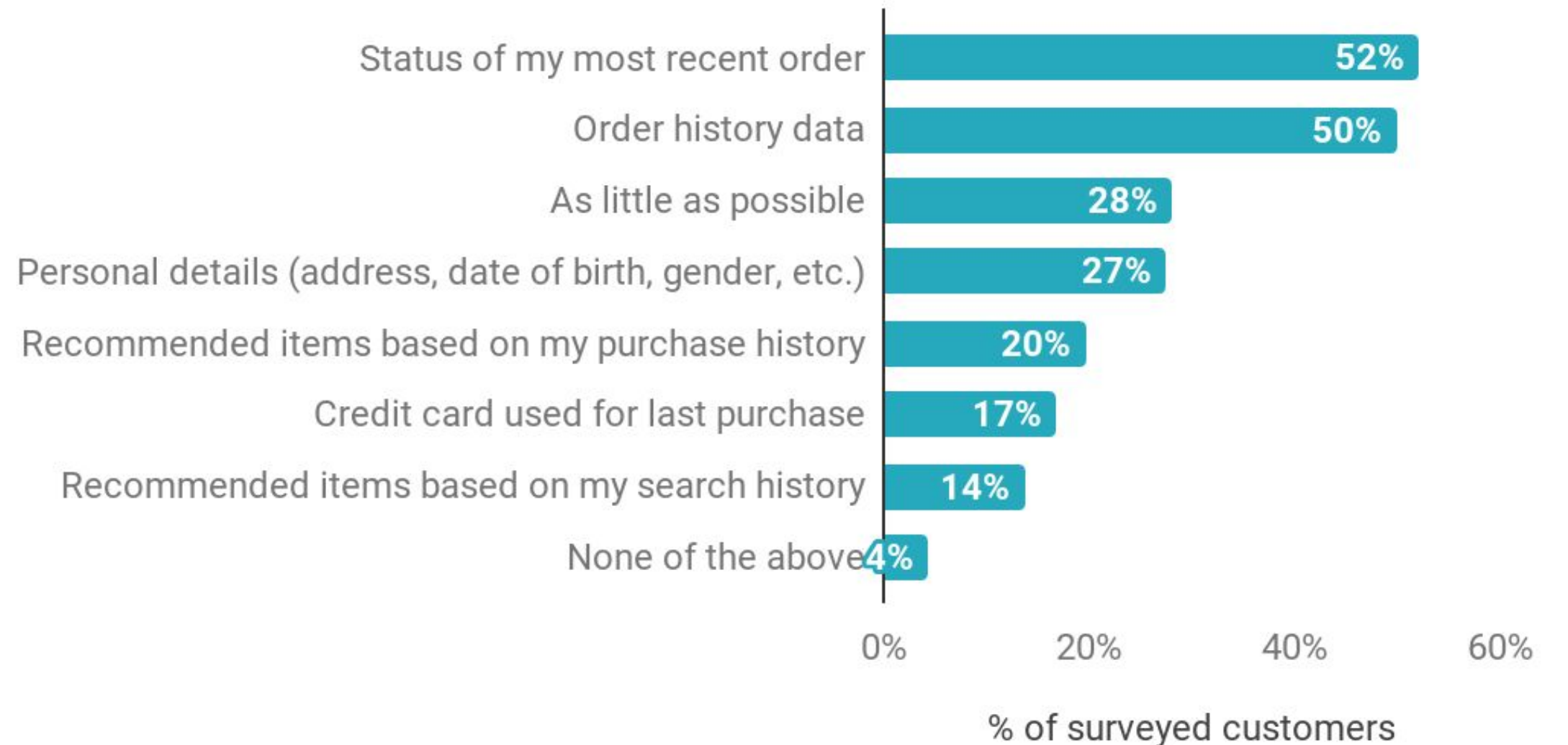
한다고

기대



의 고객들이 지원팀들이 협업해서 동일한 건들을 반복적으로 처리하지 않을 것으로 기대함.

고객 지원 상담원이 귀하와 의사 소통 할 때 어떤 유형의 데이터를 쉽게 보고 지원 할 것으로 기대하십니까?



[테스트] 사이드 대화 add-on... #2532
+ 추가

🔍
🗨️
📺
👤
ts
📦
🔄
💬
☎️
🏠
👤

ZDKorea
나고객

취소접수를 하고 싶은... #302
Missed Chat ... #200
[Flagged] '[상... #6
Jenny
+ 추가
🔍
🗨️
📺
📺
📺
☎️
🏠
👤

나고객

✕ cmanse7@hotmail.com

☎️ +821050495818

+33411920059

🏠 ZDKorea

🕒 Seoul

🌐 영어 - English

🏷️ vip test

📝 사용자 메모 추가

상호작용

N test HTML [문제] 어제 10:20 · 댓글 2개

H [테스트] 사이드 대화 add-on... 어제 09:34 · 댓글 2개

C 샌드박스 로그인 안 됨 2월 12일 17:55 · 댓글 1개

C 전화 발신자: 나고객 1월 10일 15:59 · 댓글 3개

O 전화 발신자: 나고객 1월 9일 10:49 · 댓글 3개

브랜드

HOW Test_191024

담당자* 나에게 배정!

지원/Jenny

참조 나를 참조로 넣기

이름 또는 연락 정보 검색

양식

판매자 온라인 문의

태그

web_widget ✕

TEST_NATE_문의유형

-

문의 유형

-

취소접수를 하고 싶은데요~

2월 8일 오후 05:02 • 회원정 jenny07@gmail.com (변경)

• Web Widget 사용

공개 답장 내부 메모

T 📎 🔍 🗨️

Shine 2월 8일 오후 05:04

댓글추가 합니다!

⚡ 매크로 적용

Order Info

Search Product Search

Order #	Order Date	Product Name
20151	2018-11-19	U넥 초경량 패딩조끼 (TC010)
24151	2018-11-22	남녀공용 사이드 포켓 롱 패딩점퍼 (RW281)
21231	2018-08-08	오버핏 워시드 나그랑 아노락

Product Info

Search Product # Search

<input type="checkbox"/>	Product Name
<input type="checkbox"/>	U넥 초경량 패딩조끼 (TC010)
<input type="checkbox"/>	남녀공용 사이드 포켓 롱 패딩점퍼 (RW281)
<input type="checkbox"/>	오버핏 워시드 나그랑 아노락 패딩 다운 (SCC44)

대화 ▾ | 모두 **2** ▾

티켓 등록 상태 유지 ▾

등록(으)로 제출 ▾

고객들은
능동적인
지원을
원하지만,
회사가
준비되어 있지
않습니다.

90%

고객은
적극적인 지원을 하는
회사를 호의적으로
봅니다

2/3

팀들이 적극적인
참여/지원을 하고
있지만, 대부분
Manual하게
진행합니다.

Galaxy UNPACKED

Watch the live stream here on 21 Feb 2019 3:00AM SGT

WATCH THE VIDEO

PRE-REGISTRATION

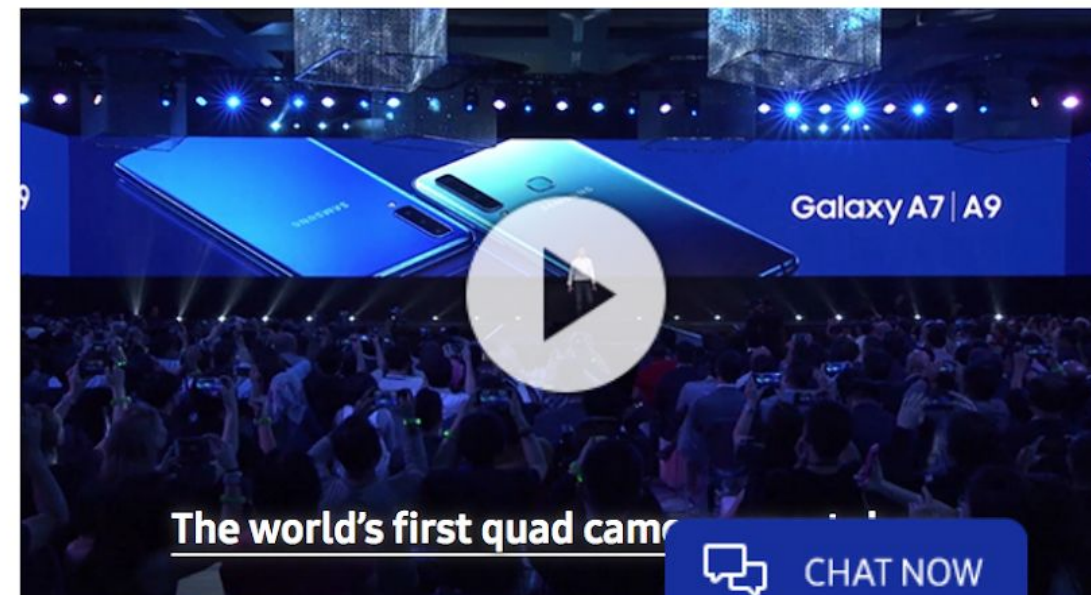
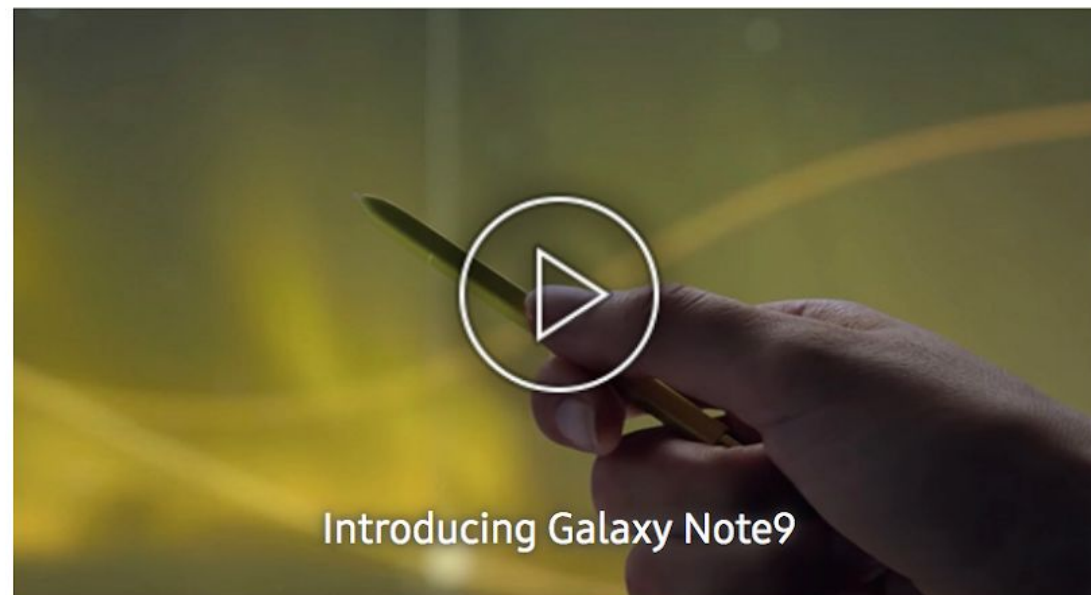
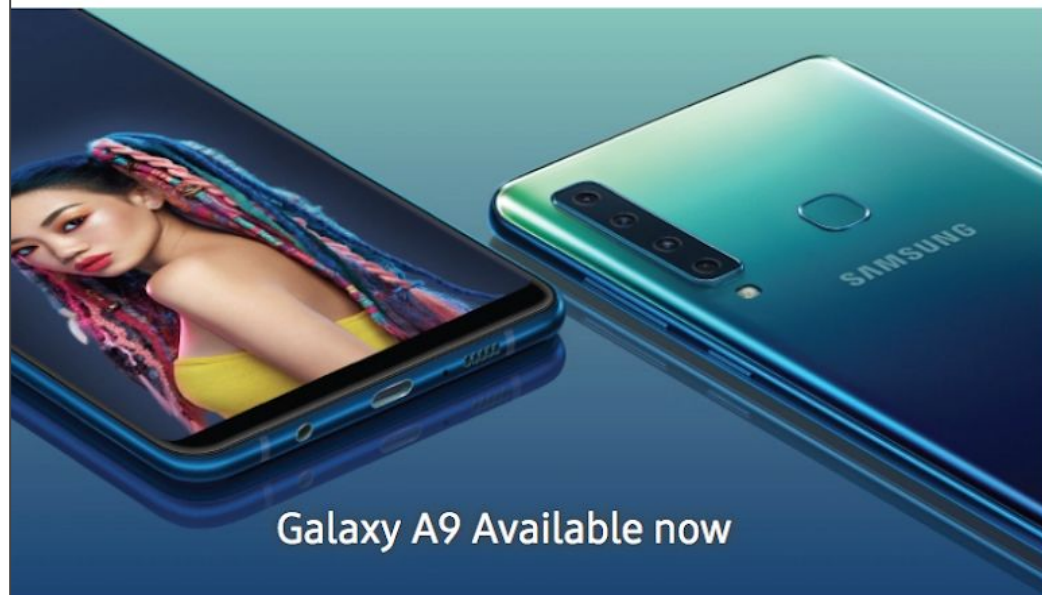
Galaxy Unpacked

Galaxy Note9

2018 QLED TV

QuickDrive™

Discover the Galaxy



Feedback

New Bestseller

AI

는 뛰어난
경험을
제공합니다.

70%

고객 중 전 세계적으로 인간
상담원과 상호 작용하는 것을
선호합니다.

그러나 AI는 이미 시작되었습니다.

1.1M

Answer Bot
해결

225K

상담원 시간
감축

2,800

고객에게 다시
주어진 시간(년)

1단계

고객의 질문 및 지원 요청

고객이 회사에 연락하면 Answer Bot이 텍스트를 스캔하여 고객이 무엇을 필요로 하는지 이해한 후 도움을 제공합니다. 간편하게 문제를 해결할 수 있도록 관련 문서를 추천하고, 웹, 모바일, Slack 등의 다양한 채널에서 이용할 수 있는 것은 물론 개방형 API도 갖추고 있습니다.

Where can I find a size chart for your women's running shoes?



Send

Do any of these articles answer your question?

[Women's Apparel – Sizing](#)

Yes, close my request

[Returns and exchanges](#)

Yes, close my request

[Shipping Information](#)

Yes, close my request

2단계

문서 추천

Answer Bot은 다국어를 지원하며 강력한 딥 러닝 모델을 사용하여 고객이 실제 상담원의 응답을 기다리는 동안 가장 관련성 높은 도움말 문서를 찾아 추천해 줍니다.

* Answer Bot은 현재 영어, 스페인어, 포르투갈어, 프랑스어, 독일어 및 네덜란드어만 제공됩니다.

3단계

티켓 해결

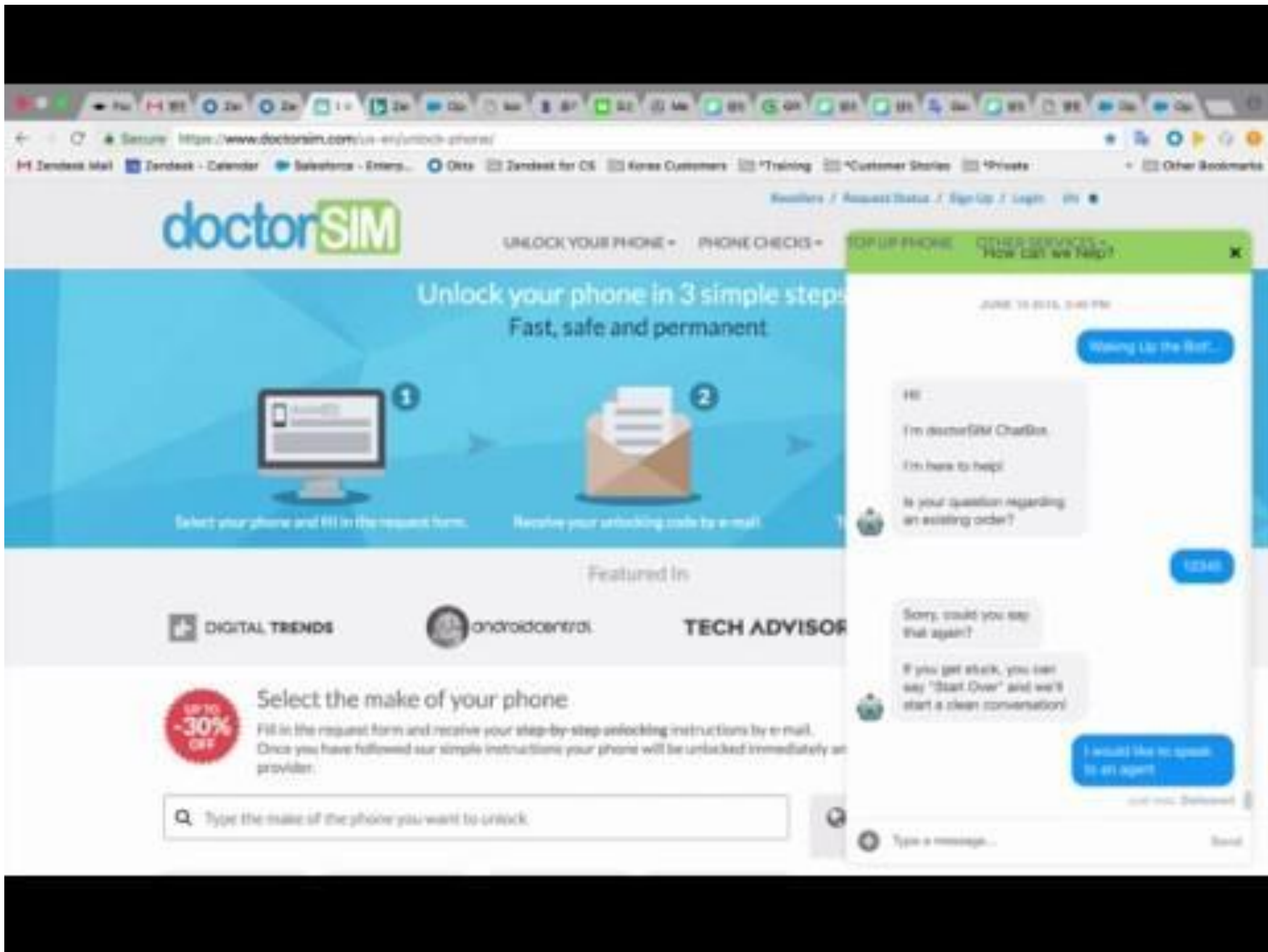
고객이 도움말 문서를 살펴보고 답을 찾으면 질문에 대한 답변이 되었다고 표시할 수 있습니다. 그러면 티켓이 해결된 것으로 표시됩니다.

Does this article answer your question?

If it does, we can close your request.

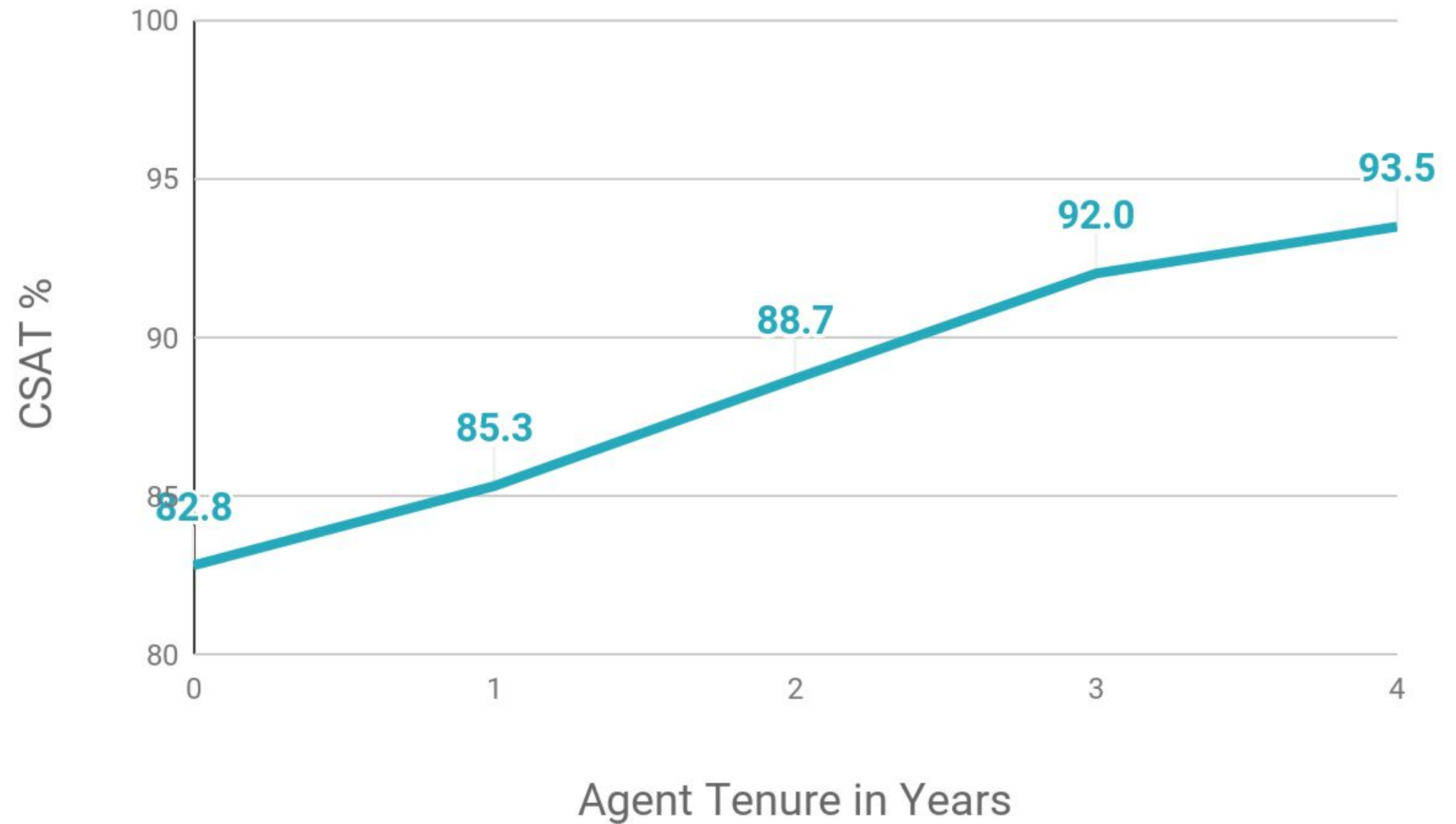
Yes, close my request

No



올바른
조직문화,
프로세스,
그리고 **tool**들
은 성공의
핵심적인
요소들입니다.

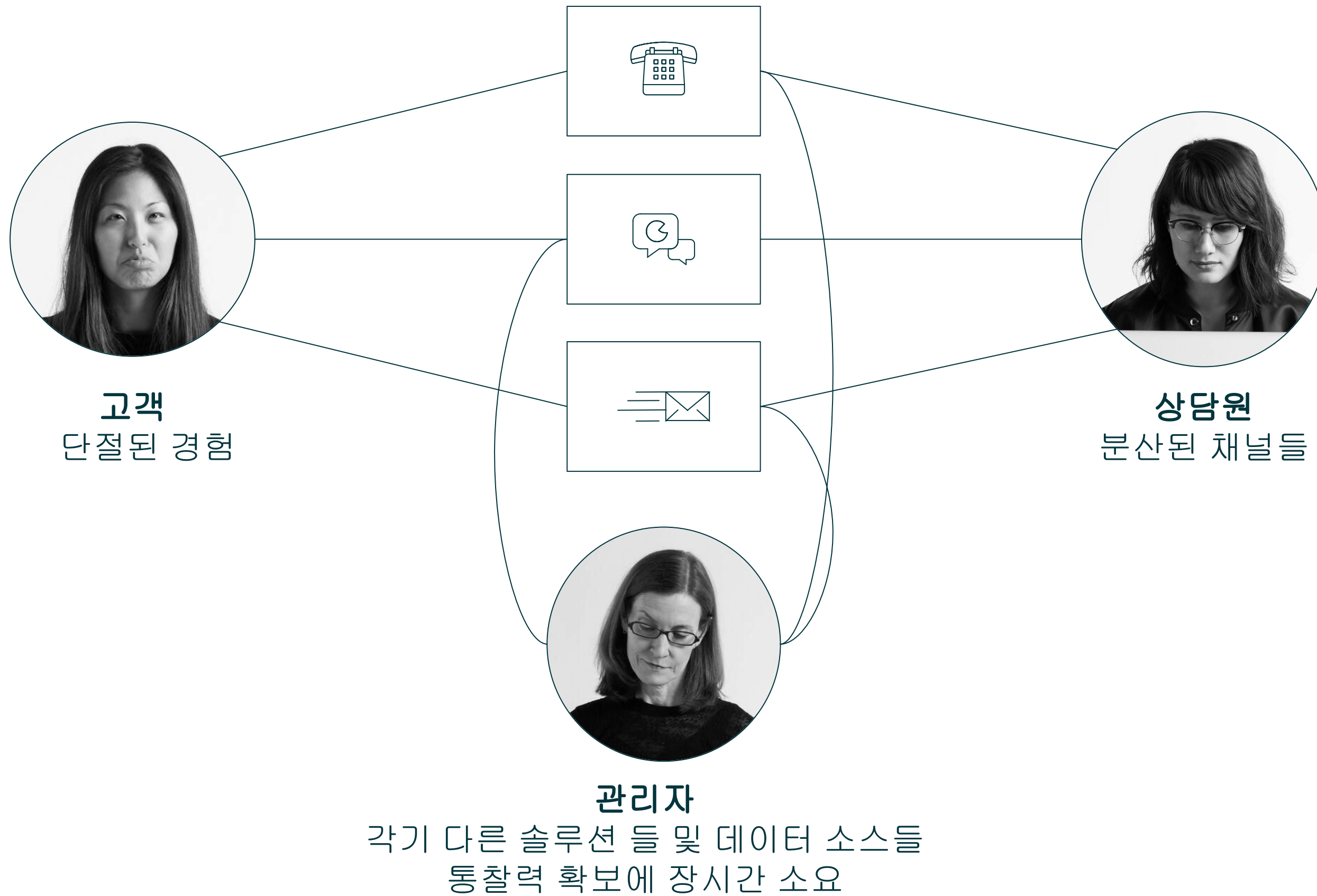
더 오래 일한 상담원이 더 높은 만족도를 얻습니다.



조직
52%

의 상담원들만이 적절한 툴들이
있다고 생각합니다.

고객과 상담원이 원하는 것이 무엇일까요?

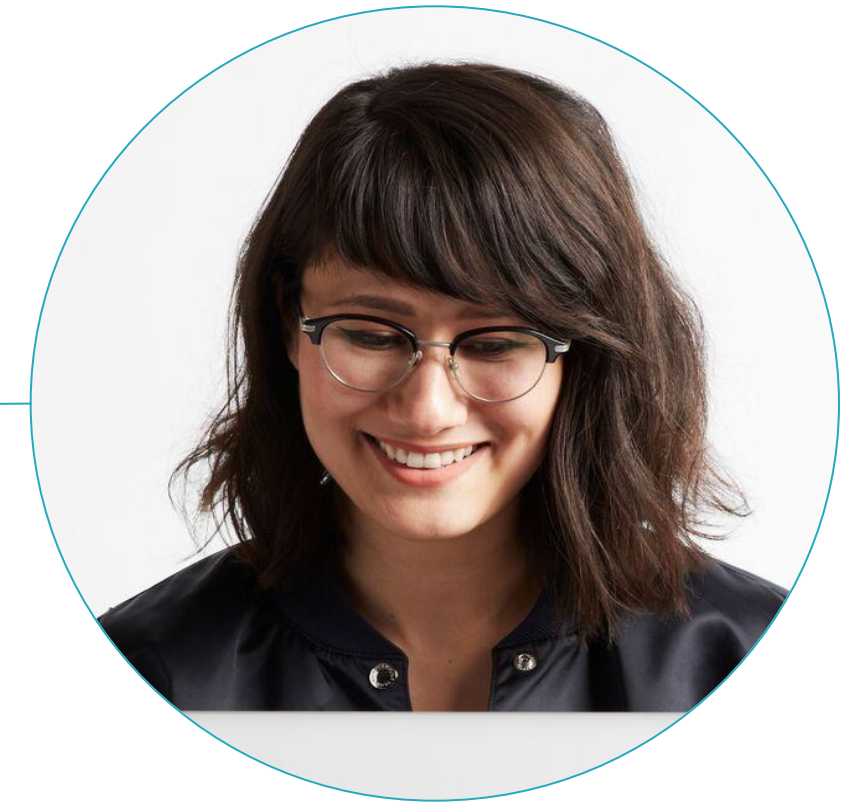
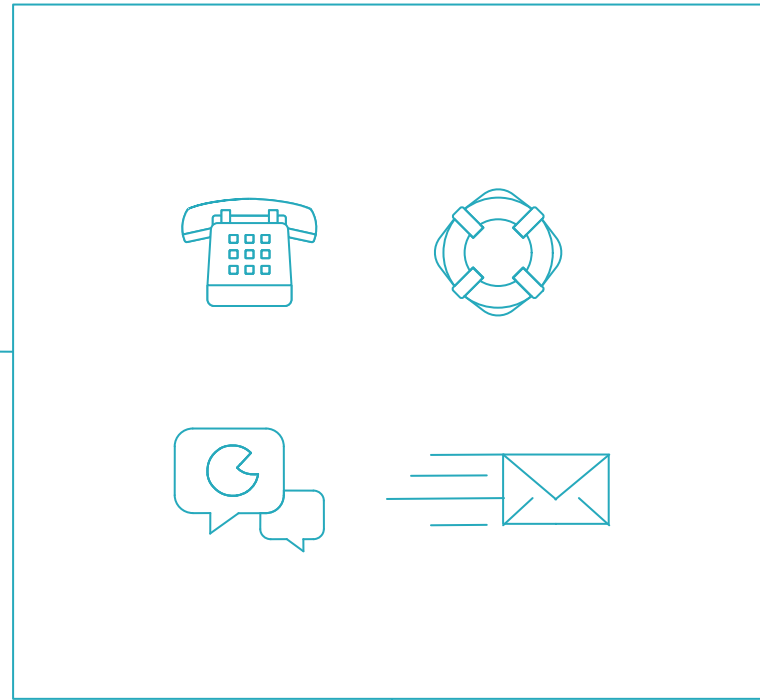


Omnichannel은 더 나은 고객, 상담원 및 관리자 경험을 위해 모든 채널을 통합합니다.

rise



고객
Seamless한 경험



상담원
전체 컨텍스트를 이해할 수 있는
UI



관리자
Single source of truth
처리시간 단축

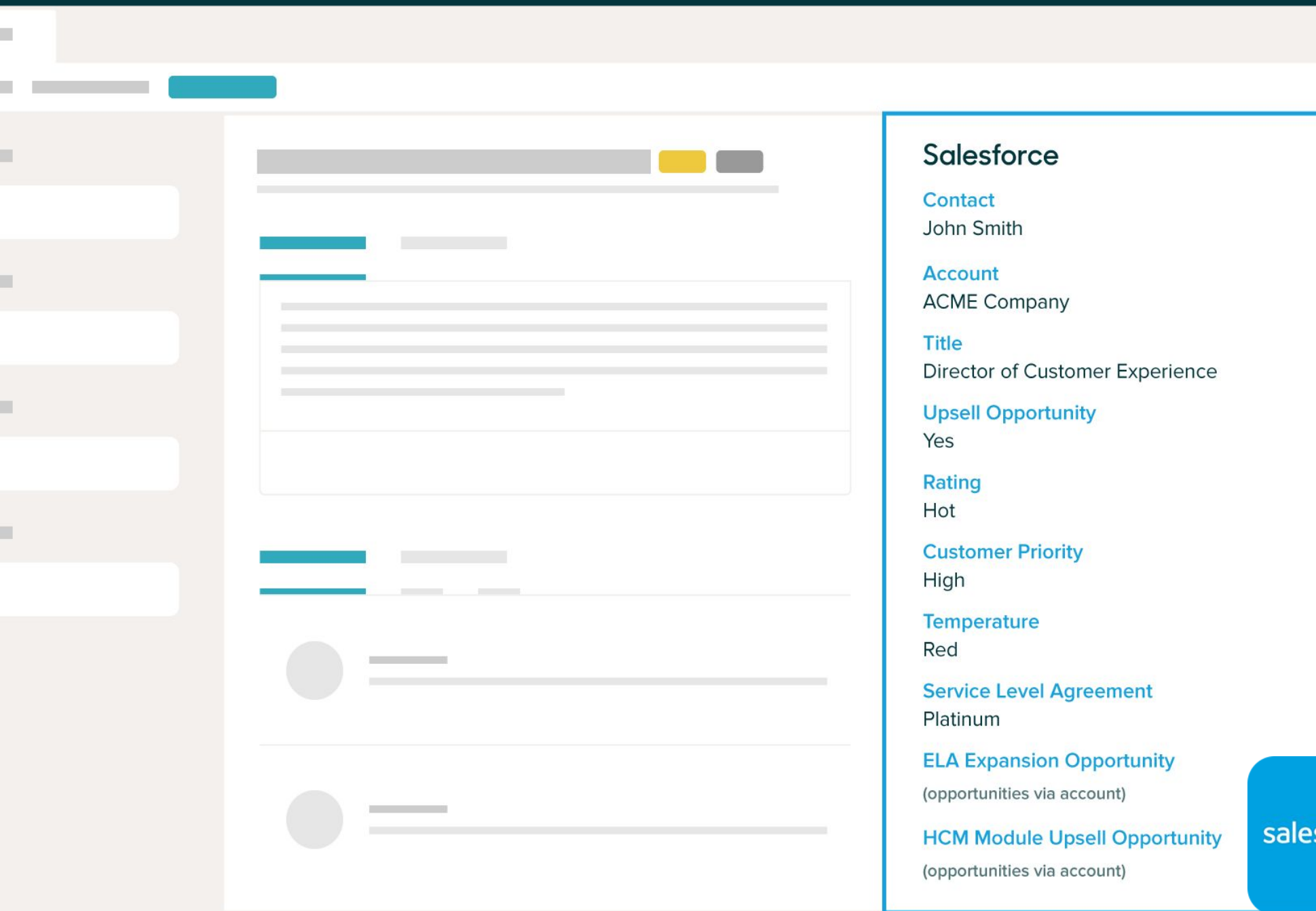
모든 고객 데이터 연결 및 이해



StanleyBlack&Decker

“Zendesk 플랫폼은 고객의 변화하는 요구와 기대에 적응할 수 있는 능력을 제공합니다.”

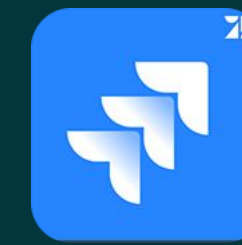
Connect key business systems from our industry-leading apps marketplace



Slack



Shopify



Jira



Azuqua



Okta



MailChimp



Instagram



Gainsight



Lessonly



Geckoboard



Trello



DigitalGenius



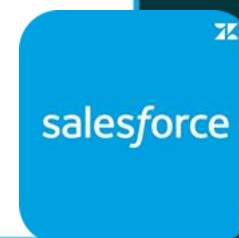
MaestroQA



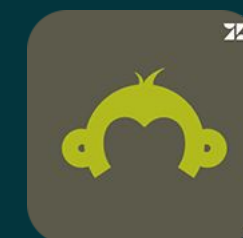
Algolia



Tymeshift



Salesforce



SurveyMonkey



Totango

Plus **750+** more

엔터프라이즈
급 신뢰성 및
보안성

확장성



480,000
요청/년간



1억명 이상의
Active 사용자 지원

StanleyBlack&Decker

Black Friday에
500% 증가



5백만명 이상의
글로벌 고객 지원

보안성



Agenda



Zendesk 회사 소개

Customer Experience

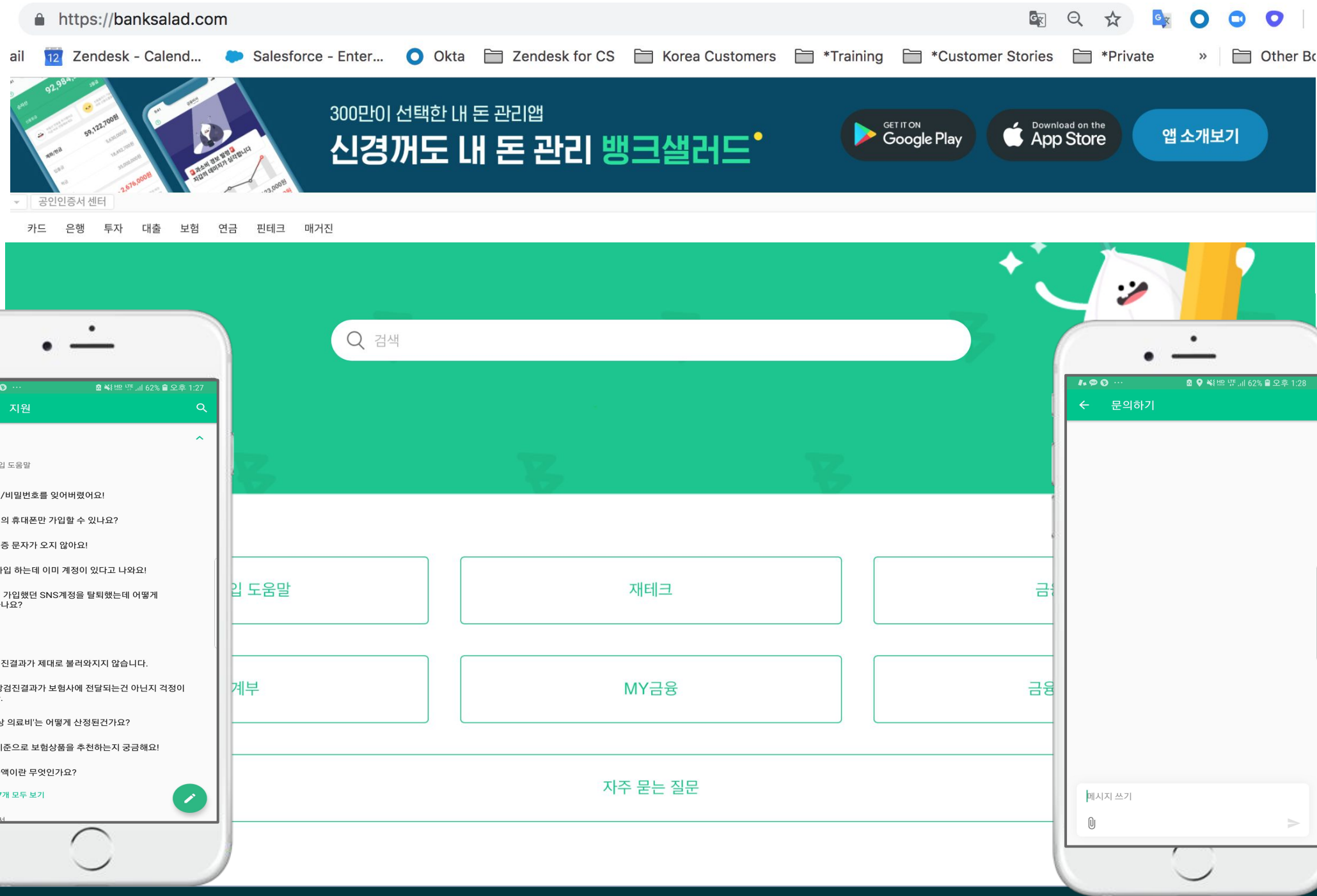
2019년 Zendesk 고객 경험 트렌드 보고서 (Top 5 Trend)

성공 고객 사례

마무리



"300만 다운로드 내 돈관리 앱" **뱅크샐러드** 커스터마이징 사례



Zendesk를 어디에나 임베드하고,
 웹사이트 부터 모바일 앱까지
 주요 시스템들과 통합하고
 브랜드 및 필요에 맞게 커스터마이징
 가능



"마음으로 마음을 움직이다"라는 신념을 가지고 서비스 혁신을 이뤄나가고 있었는데, 젠데스크 덕분에 더 많은 고객을 감동시켜나가고 있습니다.. 첫달에 도입 후 카카오톡 대비 약 25%의 효율이 발생했는데, 3달이 되어가는 **2019년 2월 현재 50%이상 상담 효율이 발생하고 있습니다.**"

뱅크샐러드 고객감동스토리 1

캘리그래피를 써주신 고객님

퇴근 후 치킨이라도 사먹고 힘내라며 응원해주신 고객님. 감사한 마음을 담아 편지를 써 드렸는데 손수 캘리그래피로 고객감동팀원을 응원해주심.

뱅크샐러드 고객감동스토리 2

첫 문의에 감동받으신 고객님

첫 문의라 별 기대하지 않았는데 친절하 답변에 고마워하신 고객님.

고객감동팀은 따뜻한 마음을 전해주시는 고객님께 마음을 담은 편지를 드림.

뱅크샐러드 고객감동스토리 3

민감고객이 명예사장님으로

다른 앱으로 갈아타겠다고 민감하게 문의를 주셨었던 고객님. 정성스레 드린 답변에 감동하시고 고객감동팀원에게 '명예상담사' 상장을 주시며 문의하는 맛이 있다고 칭찬해주심.

조덕희 1월 22일 20:57

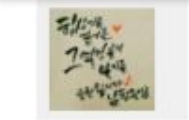
어이쿠 그렇군요
전 제가 업데이트나 멀 안해서 저만

울지마시구 힘드실텐데 맛난거도 드
기다리겠습니다 ^__^ㅋㅋㅋ

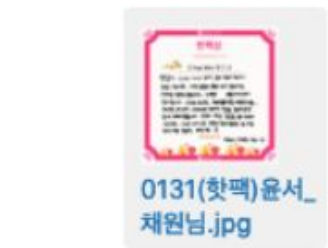
뱅크샐러드 푸근한 미소의 남창완 1월 22일 21:00
ㅎㅎ 따뜻한 말씀 정말 감사드려요! 안그
기업은행 문제가 해결되는대로 꼭 연락
작은 선물도 준비했습니다!!



조덕희 1월 24일 18:41
기대치도 못한 선물 감사합니다. 열심히 하
힘든 서비스이지만 항상 그 마음 잃지 않



뱅크샐러드 (박윤서) 1월 31일 10:00
Chae Won Lee 님..!!
Chae Won Lee 님의 따스



Chae Won Lee 1월 31일 10:00
친절한 답변 감사드립니다.
평소에도 뱅샐의 많은 도움을
처음으로 문의 드리며 혹시나
진심으로 감사드립니다.
앞으로도 무궁한 발전 기대합

신효준 1월 25일 20:33
기술개발에 힘쓰다면서 다 거짓부렁이여!!!!

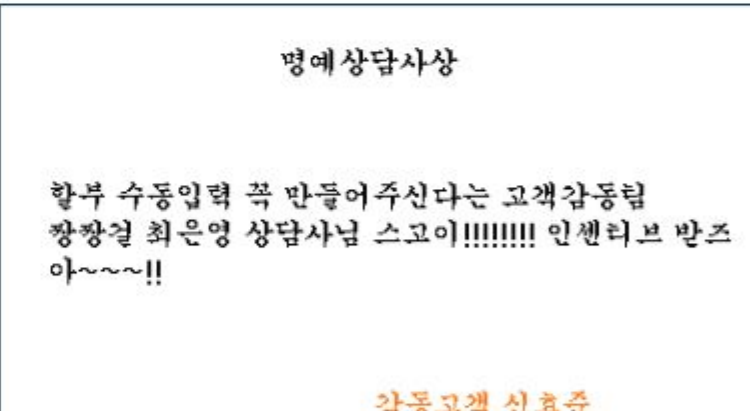
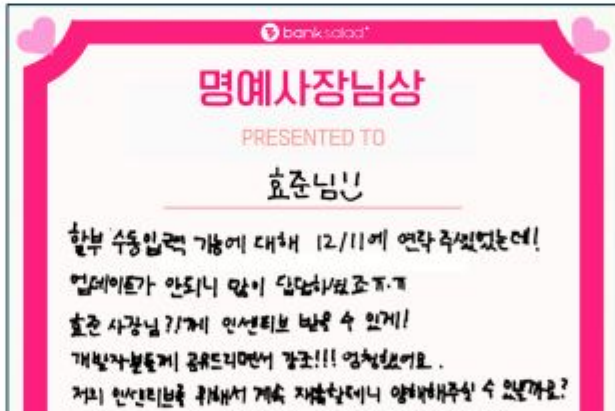
신효준 1월 25일 20:32
자동차보험 1년치납부를 하고 /12해서 매달 집어넣기가 너무 귀찮아 셀프분할기능을 요청했다..(사
진청부 하겠음..) 하지만 어언 2달이 지났으나 아직 생기지가 않았다!!!! 얼른 해달란말이다!!! 사장
님 대신 인센티브 내가 줄게 만들어줘 ㅜㅜ 제발.. 다른 어플로 갈아타분다!!!!!!! 진짜 맨날 쳐다본
다고요 맨날맨날 업뎃되면 기대하는데 없어!!! 이런 썩이트!!!



뱅크샐러드 힐링을 드리는 최은영 1월 28일 16:46 (해칭)
신효준 님, 안녕하세요?
뱅크샐러드 고객감동팀 최은영입니다.
1월의 마지막 주도 힘차게! 시작하시길 바라요~(〇*)~
주말에는 상담이 제한 되어 답변이 늦어진 부분 양해 부탁드립니다.
흠흠.....작년에 문의 주셨던 부분의 업데이트를 계속 기다리셨는데!!
업데이트되지 않아 많이 슬프셨던 것 같아요.....ㅠㅠ
저도 수동으로 관리하는 카드의 할부 내역을 입력할때 정말정말!!! 힘들고 귀찮아서 효준님의 마음 무척 공감 합니다.(개발자분들 거짓부렁...ㅠㅠ)
개발자분들이 여러 기능을 개발하는데 힘쓰다보니 업데이트 시기가 모두 조금씩 달라지고 있어요...



신효준 1월 28일 23:13
깍 ㅋㅋㅋ 최은영상담사님 스고이!!!!!! ♡♡♡ 뱅크샐러드는 항상 친절해서 좋아요 문의하는 맛이 있당게♡♡



성공 고객 사례 (External Users)

B2C - Joycity



“최초 응답 시간이 Zendesk 도입 1년 반만에 51% 개선되었고, 셀프서비스가 증가되었고, 특히 언어별 게임별 이슈별로 자동으로 센터별 담당자에게 분류되어 업무 효율성이 증가 되었습니다.”

B2C - Skyscanner



“Zendesk의 분석을 통해 SkyScanner는 전자 메일을 통한 평균 응답 시간을 76 % 단축하여 CSAT가 18 % 증가했습니다.”

B2B - CDNetworks



“고객 서비스 티켓 데이터 패턴 분석을 통해서 기술지원, 연구개발팀과 협의하여 서비스 개선에 반영한 결과 문의 건수가 45% 이상 감소되었고, FRT(최초 응답 시간)이 7시간으로 단축되었으며, CSAT dmf 95% 이상으로 유지하고 있습니다. “

성공 고객 사례 (Internal Users)



“최초 응답시간이 빨라진데 대한 직원 및 파트너들의 만족도가 크고, 무엇보다 답변 이력이 투명하게 추적되어 답변 품질이 높아졌습니다.”



“Zendesk에서 티켓을 생성하면 이후 처리 상황을 투명하게 볼 수 있고 응답시간이 빨라진 것을 직원들이 매우 좋아했고, 개발쪽에도 적용했더니 현업 부서와 외주 개발사 간 커뮤니케이션 효율성이 크게 증가했습니다.”



“현업을 위한 IT 지원 업무 처리를 위해 zendesk를 도입한 이후로 요청 업무 현황을 한 눈에 파악할 수 있고 티켓의 처리 상태를 관리함으로써 요청에 대한 처리 지연이 감소하고 업무 효율성이 증대되었습니다.”

Agenda



Zendesk 회사 소개

Customer Experience

2019년 Zendesk 고객 경험 트렌드 보고서 (Top 5 Trend)

성공 고객 사례

마무리



티켓이 아닌 고객 중심 서비스

더 나은 고객 경험은
고객에 대한 완벽한
이해와 함께
시작합니다



고객 경험 전문 파트너로서 귀하의 여정을 지원하겠습니다.



디자인

론칭 가이드스를 통해 고객 서비스 전략 수립 지원

구현

매월 쟀데스크 관리자 HOL, User Community 세미나 지원

최적화

컨설팅 서비스를 통해 비즈니스의 진화와 함께 프로세스가 최적화

변화

C-행사를 통해서 트렌드에 맞게 전체 고객 Journey에서 경험 향상 지원

“우리가 다음 단계에
무엇을 해야 할지 비전을
얻었고, 우리가 할 수
있는 것들이 무엇인지
영감을 받았습니다.”

Tim Smith

Vice President of Box Consulting
and Box User Services



귀하의 고객이
원하는 회사가
되십시오.



Thank you!



zendesk

